

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam penyelenggaraan ibadah umrah, kinerja pelayanan menjadi faktor yang sangat penting, dan salah satu unsur utama yang memengaruhinya adalah peran *tour leader* atau pendamping jemaah. *Tour leader* memiliki tanggung jawab strategis dalam memastikan kelancaran perjalanan, kenyamanan, serta pengalaman spiritual jemaah sejak keberangkatan hingga kepulangan. Mereka bukan hanya bertugas mengatur perjalanan secara teknis, tetapi juga berperan sebagai pembimbing, motivator, dan *problem solver* di lapangan (Prameswari et al., 2025). *Tour leader* menjadi representasi langsung dari citra PPIU di mata jemaah selama perjalanan berlangsung. Oleh karena itu, sikap, kompetensi, dan profesionalisme *tour leader* sangat memengaruhi persepsi kualitas layanan. Implementasi *Strategi* yang jelas, sistematis, dan terukur bagi *tour leader* menjadi aspek vital dalam menjamin konsistensi pelayanan. Tanpa strategi yang kuat, potensi terjadinya kesalahan operasional dan ketidakpuasan jemaah akan semakin besar.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Madinah Iman Wisata Bandung merupakan salah satu biro perjalanan ibadah umrah yang berupaya memberikan pelayanan profesional melalui pengelolaan sumber daya manusia yang kompeten, khususnya *tour leader* sebagai ujung tombak pelayanan kepada jemaah. Dalam penyelenggaraan ibadah umrah, *tour*

leader memiliki peran strategis karena bertanggung jawab mengoordinasikan perjalanan, mendampingi pelaksanaan ibadah, memberikan informasi, menyelesaikan permasalahan yang dihadapi jemaah, serta memastikan seluruh rangkaian pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan tour leader akan membentuk persepsi jemaah terhadap kredibilitas dan profesionalisme penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Penelitian mengenai kualitas pelayanan umrah menunjukkan bahwa pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan jemaah, sehingga kompetensi petugas lapangan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan ibadah umrah (Jamilatunniswa et al., 2024). Oleh karena itu, implementasi strategi tour leader menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan agar pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar operasional organisasi, tetapi juga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan jemaah secara berkelanjutan.

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah merupakan layanan jasa yang menuntut kualitas pelayanan tinggi karena tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga menyangkut pelaksanaan ibadah yang menjadi harapan setiap jemaah. Dalam praktiknya, keberhasilan pelayanan umrah dipengaruhi oleh kesiapan seluruh sumber daya manusia yang terlibat, terutama tour leader sebagai pihak yang mendampingi jemaah sejak keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan ke Indonesia. Tour leader tidak hanya bertugas mengatur perjalanan, tetapi

juga memberikan arahan, membantu penyelesaian masalah di lapangan, serta memastikan seluruh rangkaian pelayanan berjalan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Oleh karena itu, implementasi strategi yang dilakukan *tour leader* menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas kinerja pelayanan penyelenggara perjalanan ibadah umrah (Ummah et al., 2025).

Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan jemaah dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh *tour leader*. Hasil penelitian oleh (Syafira, 2024) di PT Ramah Fista Klaten mengungkapkan bahwa meskipun sebagian besar jemaah merasa puas, masih terdapat kelemahan dalam aspek ketepatan waktu dan komunikasi interpersonal antara *tour leader* dan jemaah. Kelemahan tersebut menunjukkan adanya kendala dalam pelaksanaan tugas secara optimal di lapangan. Hal ini menandakan bahwa implementasi strategi yang baik belum sepenuhnya diinternalisasi dalam praktik kerja *tour leader*. Kurangnya pengawasan, evaluasi berkala, dan pelatihan berkelanjutan turut menjadi faktor penyebab inkonsistensi pelayanan. Akibatnya, kinerja pelayanan yang diterima jemaah masih menunjukkan variasi antar waktu dan antar biro perjalanan. Kondisi ini memperkuat pentingnya penguatan strategi sebagai instrumen pengendali mutu layanan. Fenomena tersebut juga tampak pada hasil penelitian (Rohimat & Sudrajat, 2023) di PT Imprensa Media Wisata yang menunjukkan bahwa profesionalitas *tour leader* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas jemaah. Jemaah yang

mendapatkan pelayanan prima dari *tour leader* cenderung melakukan *repeat order* atau merekomendasikan biro travel tersebut kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa peran *tour leader* tidak hanya berdampak pada aspek kepuasan, tetapi juga pada keberlanjutan dan daya saing bisnis PPIU. Oleh karena itu, implementasi strategi yang komprehensif menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kinerja layanan secara berkelanjutan. Keunikan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap implementasi strategi *tour leader* di PPIU Madinah Iman Wisata tahun 2025, yang merupakan salah satu penyelenggara perjalanan ibadah dengan reputasi berkembang. Di tengah meningkatnya standar regulasi pemerintah, seperti kebijakan sertifikasi *tour leader* dan peningkatan pengawasan oleh Kementerian Agama (Firabi AS et al., 2025) , penting untuk menelaah bagaimana strategi diterapkan dalam praktik nyata di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melihat dari sisi normatif, tetapi juga dari dimensi operasional dan sosial secara komprehensif.

PPIU Madinah Iman Wisata menjadi objek penelitian yang menarik karena memiliki karakteristik khas dalam sistem manajemen pelayanan yang diterapkannya. Berdasarkan hasil observasi awal, biro ini berupaya menerapkan implementasi strategi yang berorientasi pada pelayanan spiritual dan kenyamanan jemaah. Orientasi tersebut terlihat dari perhatian terhadap bimbingan ibadah, pengaturan jadwal ziarah, serta pendampingan intensif selama di tanah suci. Namun, tantangan muncul pada aspek implementasi yang belum sepenuhnya konsisten di lapangan. Permasalahan

terutama terlihat dalam hal koordinasi antar *tour leader*, efektivitas komunikasi dengan jemaah, serta pengelolaan waktu perjalanan yang masih kurang optimal. Ketidaksesuaian antara rancangan strategi dan praktik aktual tersebut sering kali menjadi sumber keluhan jemaah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep manajemen pelayanan dan realitas pelaksanaannya.

Dari sisi akademik, penelitian ini berkaitan erat dengan wilayah kajian Manajemen Haji dan Umrah, khususnya pada dimensi manajemen operasional dan kinerja pelayanan. Kajian ini menjadi penting karena manajemen operasional berperan besar dalam menentukan kelancaran proses layanan umrah secara menyeluruh. Menurut (Thayib, 2024) pendekatan manajerial berbasis *service quality* menjadi dasar dalam meningkatkan kepuasan jemaah. Pendekatan tersebut menekankan pentingnya kesesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh jemaah. Dalam konteks umrah, pendekatan ini dapat diterapkan melalui strategi yang sistematis. Strategi tersebut berfungsi untuk memastikan pelayanan yang konsisten dari tahap pra- keberangkatan, selama perjalanan, hingga pascakeberangkatan.

Sementara itu, penelitian (Puja Kususma, 2020) menegaskan pentingnya inovasi dalam manajemen pelayanan umrah untuk meningkatkan daya saing biro perjalanan. Inovasi menjadi kunci bagi PPIU agar mampu bertahan di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif. Inovasi tersebut dapat berupa penerapan strategi berbasis

digital, sistem pengawasan berbasis aplikasi, atau pelatihan intensif bagi *tour leader*. Selain itu, pembaruan metode pendampingan jemaah juga menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan. Namun, masih sedikit penelitian yang menelaah implementasi strategi secara mendalam, baik dari sisi teknis maupun sosial. Terutama penelitian yang mengkaji pengalaman langsung para *tour leader* dalam menerapkan strategi di lapangan. Padahal, perspektif tersebut sangat penting untuk melihat dampak strategi terhadap kinerja pelayanan secara nyata.

Studi (Maya et al., 2023) tentang *Umrah Assistance Management* juga menyoroti pentingnya sistem pendampingan yang terstruktur untuk menjaga kepuasan jemaah. Pendampingan yang terstruktur akan memudahkan pengendalian layanan serta meminimalkan potensi konflik selama perjalanan ibadah. Mereka menekankan bahwa keberhasilan perjalanan ibadah tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan akomodasi yang memadai. Faktor manusia, khususnya kualitas hubungan antara *tour leader* dan jemaah, memegang peran yang sangat penting. Hubungan yang harmonis akan menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan jemaah terhadap penyelenggara perjalanan. Oleh karena itu, penelitian ini menyoroti bagaimana strategi dapat berfungsi sebagai alat manajemen hubungan. Selain itu, strategi juga berperan sebagai instrumen koordinasi pelayanan di lapangan agar seluruh proses berjalan sistematis .

Secara sosial, meningkatnya tuntutan jemaah terhadap pelayanan prima mendorong biro perjalanan untuk terus bertransformasi. Jemaah masa

kini cenderung lebih kritis, berpendidikan, dan memiliki akses luas terhadap informasi terkait layanan umrah. Mereka tidak hanya menilai kualitas pelayanan dari aspek fasilitas, tetapi juga dari profesionalisme petugas pendamping. Kondisi ini menuntut PPIU untuk memperkuat implementasi strategi sebagai bentuk tanggung jawab moral dan profesional terhadap pelanggan. Strategi tidak lagi hanya sekadar dokumen administratif, tetapi menjadi pedoman kerja yang harus dijalankan secara konsisten. Implementasi strategi yang tidak optimal dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan publik dan reputasi biro perjalanan. Hal ini sebagaimana ditegaskan oleh (Aulia Husnihita Muchtar et al., 2022) bahwa lemahnya kualitas layanan dapat memengaruhi citra dan keberlanjutan usaha penyelenggara perjalanan ibadah.

Fenomena pascapandemi *Corona Virus Disease Of 2019 (COVID-19)* membawa perubahan besar pada tata kelola perjalanan ibadah umrah di Indonesia. Penyesuaian terhadap prosedur kesehatan, sistem keberangkatan, dan pola interaksi sosial antara jemaah dan *tour leader* menjadi hal yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan umrah masa kini. Perubahan tersebut menuntut biro perjalanan untuk melakukan adaptasi menyeluruh terhadap sistem pelayanan yang sebelumnya telah berjalan. Strategi yang selama ini digunakan perlu disesuaikan dengan standar baru yang lebih menekankan pada aspek keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan jemaah. Kondisi ini memperkuat urgensi penelitian tentang bagaimana biro seperti Madinah Iman Wisata menyesuaikan strategi-nya terhadap dinamika baru

dalam pelayanan. Adaptasi tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup pola komunikasi, pengelolaan risiko, dan penguatan peran *tour leader* di lapangan. Hal ini sejalan dengan pandangan (Gunsales, 2023) yang menekankan pentingnya fleksibilitas manajemen layanan pascapandemi.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan konsep manajemen pelayanan berbasis strategi dalam konteks perjalanan ibadah umrah. Konsep strategi tidak hanya dipahami sebagai pedoman kerja administratif, tetapi juga sebagai instrumen pengendali mutu pelayanan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam dinamika implementasi strategi dari perspektif *tour leader* dan pihak manajemen. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali secara komprehensif pengalaman, hambatan, serta tantangan yang dihadapi di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga mengungkap strategi adaptasi yang dilakukan dalam menghadapi perubahan situasi pelayanan. Dampak implementasi strategi terhadap kinerja pelayanan juga dianalisis secara lebih mendalam berdasarkan realitas empiris. Hal ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang cenderung bersifat kuantitatif dan lebih berfokus pada aspek kepuasan jemaah semata. Adapun kesenjangan penelitian (*research gap*) yang diidentifikasi adalah masih terbatasnya kajian empiris yang menyoroti implementasi strategi *tour leader* secara holistik dalam biro perjalanan umrah di Indonesia. Sebagian besar studi terdahulu lebih banyak membahas kinerja layanan atau kepuasan

jemaah secara umum. Kajian tersebut umumnya belum mengaitkan secara langsung antara kualitas pelayanan dengan sistem manajemen berbasis strategi yang digunakan oleh PPIU. Beberapa penelitian hanya menempatkan strategi sebagai faktor pendukung tanpa dianalisis secara mendalam dalam praktik kerja *tour leader*. Hal ini terlihat pada studi (Ummah et al., 2025) serta (Rohimat & Sudrajat, 2023) yang lebih menitikberatkan pada output pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini berupaya menjembatani kesenjangan tersebut melalui analisis mendalam tentang bagaimana strategi memengaruhi praktik kerja *tour leader*. Selain itu, penelitian ini juga menelaah dampak strategi terhadap kinerja pelayanan PPIU secara lebih komprehensif.

Penelitian ini juga memberikan nilai praktis yang signifikan bagi industri perjalanan ibadah umrah. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan bagi PPIU dalam melakukan perbaikan sistem manajemen pelayanan. Salah satu kontribusi praktisnya adalah sebagai acuan dalam penyusunan strategi *tour leader* yang lebih sistematis dan terstruktur. Selain itu, hasil penelitian dapat dimanfaatkan dalam proses penerapan strategi agar lebih efektif dan aplikatif di lapangan. Evaluasi terhadap strategi yang sudah berjalan juga dapat dilakukan secara lebih objektif berdasarkan hasil penelitian. Dengan demikian, profesionalitas sumber daya manusia (SDM), khususnya *tour leader*, dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan. Pada akhirnya, peningkatan mutu pelayanan ini diharapkan mampu memperkuat kepercayaan jemaah terhadap PPIU.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Strategi *Tour Leader* dalam meningkatkan kinerja pelayanan di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung tahun 2025. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana strategi diterapkan dalam praktik kerja *tour leader* sehari-hari. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji berbagai kendala yang dihadapi dalam proses implementasi strategi di lapangan. Strategi yang dilakukan oleh pihak manajemen dan *tour leader* untuk mengatasi kendala tersebut turut menjadi perhatian utama penelitian. Kinerja pelayanan dianalisis sebagai hasil dari keberhasilan implementasi strategi yang dijalankan secara konsisten. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik manajemen pelayanan umrah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan manajemen PPIU yang profesional dan berdaya saing.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini berfokus pada persoalan implementasi strategi oleh *tour leader* dalam meningkatkan kinerja pelayanan jemaah di PPIU Madinah Iman Wisata. Fenomena ketidak konsistenan penerapan strategi, kurangnya pengawasan, serta dampaknya terhadap kinerja pelayanan jemaah menjadi fokus utama yang perlu dikaji. Adapun rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penetapan tujuan tahunan (*annual objectives*) yang dilakukan oleh *tour leader* dalam meningkatkan kinerja pelayanan di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025?
2. Bagaimana penerapan kebijakan (*policies*) oleh *tour leader* dalam meningkatkan kinerja pelayanan di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025?
3. Bagaimana alokasi sumber daya (*resource allocation*) dalam implementasi strategi *tour leader* untuk meningkatkan kinerja pelayanan di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025?
4. Bagaimana pengembangan budaya yang mendukung strategi (*developing a strategy-supportive culture*) dalam implementasi strategi *tour leader* untuk meningkatkan kinerja pelayanan di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025?
5. Bagaimana evaluasi dan pengendalian (*strategy review and evaluation*) dalam implementasi strategi *tour leader* untuk meningkatkan kinerja pelayanan di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun berdasarkan rumusan masalah di atas, dengan orientasi pada analisis mendalam dan kontribusi bagi pengembangan teori serta praktik pelayanan umrah.

1. Untuk mengetahui bagaimana penetapan tujuan tahunan (*annual objectives*) yang dilakukan oleh *tour leader* dalam meningkatkan

kinerja pelayanan di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025?

2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan kebijakan (*policies*) oleh *tour leader* dalam meningkatkan kinerja pelayanan di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025?
3. Untuk mengetahui bagaimana alokasi sumber daya (*resource allocation*) dalam implementasi strategi *tour leader* untuk meningkatkan kinerja pelayanan di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025?
4. Untuk mengetahui bagaimana pengembangan budaya yang mendukung strategi (*developing a strategy-supportive culture*) dalam implementasi strategi *tour leader* untuk meningkatkan kinerja pelayanan di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025?
5. Untuk mengetahui bagaimana evaluasi dan pengendalian (*strategy review and evaluation*) dalam implementasi strategi *tour leader* untuk meningkatkan kinerja pelayanan di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025?

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik kegunaan secara akademis maupun kegunaan secara praktis, yaitu :

1. Kegunaan Akademis

Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi pada

pengembangan ilmu manajemen haji dan umrah, khususnya dalam kajian manajemen operasional berbasis manajemen strategi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai penerapan standar pelayanan di sektor jasa keagamaan, dengan menambahkan perspektif empiris tentang praktik dan tantangan implementasi manajemen strategi di lapangan. Selain itu, penelitian ini dapat memperluas pemahaman teoretis mengenai hubungan antara manajemen strategi, kinerja *tour leader*, dan kepuasan jemaah, yang selama ini masih kurang dieksplorasi secara mendalam dalam lingkup PPIU.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat nyata bagi berbagai pihak, di antaranya: Bagi PPIU Madinah Iman Wisata dapat memberikan masukan konkret dalam menyusun dan memperbaiki manajemen strategi *tour leader* agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan jemaah. Bagi *tour leader* memberikan pemahaman tentang standar kerja profesional serta pentingnya implementasi manajemen strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Bagi Kementerian Agama dan regulator menjadi bahan evaluasi dalam pengawasan dan pengembangan kebijakan sertifikasi serta pelatihan *tour leader*. Bagi masyarakat atau jemaah umrah: membantu mereka memahami standar pelayanan yang seharusnya diterapkan oleh biro perjalanan, sehingga dapat meningkatkan

kepercayaan terhadap PPIU. Bagi peneliti berikutnya menjadi rujukan empiris untuk penelitian lanjutan yang membahas pengelolaan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan dalam industri ibadah umrah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teoritis

David dan David (2017) menjelaskan bahwa implementasi strategi melibatkan berbagai aktivitas manajerial yang saling berkaitan. Aktivitas tersebut mencakup penetapan tujuan tahunan (*annual objectives*), penyusunan kebijakan (*policies*), alokasi sumber daya (*resource allocation*), pengembangan budaya yang mendukung strategi (*strategy-supportive culture*), serta sistem evaluasi dan pengendalian (*evaluation and control*). Kelima aspek tersebut menjadi pedoman bagi organisasi dalam melaksanakan strategi secara terarah dan berkesinambungan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa implementasi strategi tidak hanya berfokus pada pelaksanaan program kerja, tetapi juga pada bagaimana organisasi mengelola berbagai aspek yang mendukung keberhasilan strategi. Setiap indikator memiliki fungsi yang berbeda, tetapi saling melengkapi sehingga pelaksanaan strategi dapat berjalan secara efektif dan tujuan organisasi dapat dicapai.

a. Penetapan Tujuan Tahunan (*Annual Objectives*)

Setelah strategi organisasi dirumuskan, langkah berikutnya adalah menetapkan tujuan yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu. Tujuan tahunan diperlukan sebagai pedoman bagi setiap bagian organisasi dalam melaksanakan tugasnya sehingga pelaksanaan strategi dapat berlangsung secara lebih terarah. Kejelasan tujuan juga memudahkan organisasi dalam menentukan prioritas kerja dan mengukur tingkat keberhasilan strategi yang telah dijalankan.

David dan David (2017) menjelaskan bahwa *annual objectives* merupakan hasil yang ingin dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu satu tahun sebagai bagian dari pelaksanaan strategi. Tujuan tersebut perlu disusun secara jelas, realistis, dan selaras dengan strategi organisasi agar dapat menjadi acuan bagi setiap unit kerja dalam melaksanakan aktivitasnya. Selain itu, tujuan tahunan juga berfungsi sebagai dasar dalam mengevaluasi pencapaian kinerja organisasi.

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa penetapan tujuan tahunan bukan sekadar menetapkan target yang ingin dicapai, tetapi juga menjadi arah bagi seluruh anggota organisasi dalam menjalankan pekerjaannya. Tujuan yang dirumuskan secara jelas akan membantu setiap karyawan memahami prioritas kerja, meningkatkan koordinasi, serta

mendorong terciptanya kesamaan arah dalam melaksanakan strategi. Sebaliknya, tujuan yang tidak dirumuskan dengan baik dapat menyebabkan pelaksanaan strategi menjadi kurang terarah karena setiap bagian organisasi memiliki pemahaman yang berbeda mengenai sasaran yang ingin dicapai.

Pada organisasi jasa, tujuan tahunan dapat diwujudkan dalam bentuk target peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, maupun pencapaian target jumlah pengguna jasa. Tujuan tersebut menjadi acuan bagi seluruh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga setiap kegiatan yang dilakukan tetap mendukung strategi organisasi.

Dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, penetapan tujuan tahunan berkaitan dengan sasaran pelayanan yang ingin dicapai oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung, seperti peningkatan kualitas pelayanan kepada jemaah, peningkatan profesionalisme tour leader, maupun pencapaian target operasional perusahaan. Kejelasan tujuan tersebut akan membantu tour leader memahami standar pelayanan yang harus diterapkan sehingga pelaksanaan strategi dapat berjalan secara lebih efektif.

b. Penyusunan Kebijakan (*Policies*)

Kebijakan Strategi yang telah ditetapkan perlu didukung oleh kebijakan yang jelas agar dapat diterapkan secara konsisten dalam kegiatan operasional organisasi. Kebijakan menjadi pedoman yang mengarahkan setiap anggota organisasi dalam mengambil keputusan dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya kebijakan yang jelas, pelaksanaan strategi tidak hanya bergantung pada keputusan individu, tetapi didasarkan pada aturan yang berlaku di dalam organisasi.

David dan David (2017) menjelaskan bahwa *policies* merupakan pedoman yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan strategi serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan di berbagai tingkatan organisasi. Kebijakan membantu menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga setiap unit kerja memiliki acuan yang sama dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, penyusunan kebijakan perlu disesuaikan dengan strategi yang telah dirumuskan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa kebijakan memiliki peran sebagai penghubung antara strategi dan pelaksanaan kegiatan operasional. Strategi umumnya

memberikan arah yang bersifat umum, sedangkan kebijakan menjelaskan bagaimana arah tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Dengan demikian, keberadaan kebijakan dapat mengurangi perbedaan dalam pelaksanaan tugas, memperjelas batas wewenang, serta membantu organisasi menjaga konsistensi dalam menjalankan strategi.

Pada organisasi yang bergerak di bidang jasa, kebijakan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena menjadi pedoman bagi karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Kebijakan mengenai prosedur pelayanan, standar kerja, maupun penanganan keluhan akan membantu menciptakan pelayanan yang lebih seragam, profesional, dan sesuai dengan standar organisasi.

Dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, penyusunan kebijakan berkaitan dengan penetapan standar operasional pelayanan, pembagian tugas tour leader, prosedur pendampingan jemaah, serta mekanisme penanganan kendala selama perjalanan. Kebijakan yang disusun secara jelas akan membantu tour leader menjalankan tugasnya secara konsisten sehingga strategi pelayanan yang diterapkan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung dapat terlaksana dengan baik.

c. Alokasi Sumber Daya (*Ressource Allocation*)

Pelaksanaan strategi memerlukan dukungan sumber daya yang

dialokasikan secara tepat sesuai dengan kebutuhan organisasi. Meskipun strategi telah dirumuskan dengan baik, implementasinya akan sulit berjalan apabila organisasi tidak mampu menyediakan dan mendistribusikan sumber daya secara efektif. Oleh karena itu, alokasi sumber daya menjadi salah satu indikator penting dalam implementasi strategi karena berkaitan langsung dengan kemampuan organisasi dalam mewujudkan strategi ke dalam kegiatan operasional.

David dan David (2017) menjelaskan bahwa *resource allocation* merupakan aktivitas yang menentukan bagaimana sumber daya organisasi didistribusikan untuk mendukung pelaksanaan strategi. Sumber daya tersebut meliputi anggaran, sumber daya manusia, waktu, fasilitas, teknologi, serta berbagai sarana lain yang dibutuhkan dalam menjalankan program organisasi. Proses pengalokasian harus dilakukan berdasarkan prioritas strategi sehingga setiap program memperoleh dukungan yang sesuai dengan kebutuhannya.

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa alokasi sumber daya tidak hanya berkaitan dengan penyediaan sumber daya, tetapi juga menyangkut ketepatan penggunaannya. Organisasi perlu menetapkan prioritas agar sumber daya yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara efektif dan tidak terpusat pada satu kegiatan saja. Pengalokasian yang tepat akan membantu setiap

unit kerja melaksanakan tugasnya secara optimal, sedangkan pengalokasian yang kurang tepat dapat menghambat pelaksanaan strategi meskipun organisasi memiliki sumber daya yang memadai.

Pada organisasi jasa, alokasi sumber daya berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan. Penyediaan tenaga kerja yang kompeten, dukungan administrasi, fasilitas operasional, teknologi informasi, serta pengaturan waktu kerja yang baik akan membantu organisasi memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, keterbatasan atau pengelolaan sumber daya yang kurang efektif dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, alokasi sumber daya berkaitan dengan penyediaan anggaran operasional, penugasan tour leader, dukungan administrasi, sarana komunikasi, transportasi, akomodasi, serta koordinasi dengan berbagai pihak yang terlibat selama perjalanan. Pengelolaan sumber daya yang dilakukan secara tepat akan membantu tour leader menjalankan tugasnya dengan lebih efektif sehingga strategi pelayanan yang diterapkan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan perusahaan.

d. Pengembangan Budaya yang Mendukung Strategi (*Strategy-Supportive Culture*)

Budaya Keberhasilan implementasi strategi tidak hanya ditentukan oleh perencanaan dan ketersediaan sumber daya, tetapi juga dipengaruhi oleh budaya organisasi yang mendukung pelaksanaan strategi. Budaya yang selaras dengan arah strategi akan membantu setiap anggota organisasi memahami nilai, sikap, dan perilaku kerja yang diharapkan sehingga pelaksanaan strategi dapat berlangsung secara lebih konsisten.

David dan David (2017) menjelaskan bahwa organisasi perlu membangun budaya yang mendukung strategi (*strategy-supportive culture*). Budaya tersebut berfungsi untuk menciptakan keselarasan antara nilai-nilai organisasi dengan strategi yang dijalankan. Apabila budaya organisasi mendukung strategi, anggota organisasi akan lebih mudah menerima perubahan, bekerja sama dalam mencapai tujuan, serta memiliki komitmen yang lebih kuat terhadap pelaksanaan strategi.

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa pengembangan budaya bukan sekadar mempertahankan kebiasaan yang telah ada, tetapi merupakan upaya organisasi dalam membentuk perilaku kerja yang sesuai dengan arah strategi. Proses tersebut dapat dilakukan melalui keteladanan pimpinan, pembiasaan nilai-nilai organisasi, komunikasi yang

berkesinambungan, serta pembinaan terhadap seluruh anggota organisasi. Dengan demikian, budaya organisasi tidak hanya menjadi identitas organisasi, tetapi juga menjadi pendukung utama dalam mewujudkan strategi yang telah direncanakan.

Pada organisasi jasa, pengembangan budaya yang mendukung strategi sangat penting karena kualitas pelayanan dipengaruhi oleh perilaku karyawan ketika berinteraksi dengan pelanggan. Budaya kerja yang menekankan profesionalisme, tanggung jawab, disiplin, kerja sama, dan kepedulian terhadap pelanggan akan membantu organisasi memberikan pelayanan yang lebih konsisten. Oleh sebab itu, pengembangan budaya organisasi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, pengembangan budaya yang mendukung strategi tercermin melalui pembiasaan sikap profesional, pelayanan yang ramah, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kerja sama antara manajemen, tour leader, dan seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Budaya kerja tersebut akan membantu tour leader menjalankan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung sehingga implementasi strategi pelayanan dapat berlangsung secara lebih efektif.

e. Sistem Evaluasi dan Pengendalian (*Evaluation and Control*)

Implementasi strategi perlu disertai dengan sistem evaluasi dan pengendalian agar organisasi dapat mengetahui sejauh mana strategi telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Melalui proses evaluasi, organisasi dapat mengukur hasil yang telah dicapai, mengidentifikasi hambatan yang muncul selama pelaksanaan strategi, serta menentukan langkah perbaikan apabila terdapat penyimpangan. Dengan demikian, evaluasi dan pengendalian menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari implementasi strategi.

David dan David (2017) menjelaskan bahwa evaluasi strategi merupakan proses untuk menilai efektivitas pelaksanaan strategi yang telah diterapkan. Proses tersebut dilakukan dengan meninjau kembali faktor-faktor yang memengaruhi strategi, mengukur kinerja yang telah dicapai, serta mengambil tindakan perbaikan apabila hasil yang diperoleh belum sesuai dengan tujuan organisasi. Melalui evaluasi dan pengendalian, organisasi dapat memastikan bahwa strategi tetap relevan dengan kondisi yang dihadapi dan mampu mendukung pencapaian tujuan secara berkelanjutan.

Pandangan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi tidak hanya dilakukan untuk mengetahui keberhasilan atau kegagalan suatu strategi. Evaluasi juga berfungsi sebagai dasar bagi

organisasi dalam melakukan pembelajaran dan penyempurnaan strategi. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk memperbaiki kebijakan, meningkatkan koordinasi, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, maupun menyempurnakan prosedur kerja sehingga pelaksanaan strategi menjadi lebih efektif pada periode berikutnya.

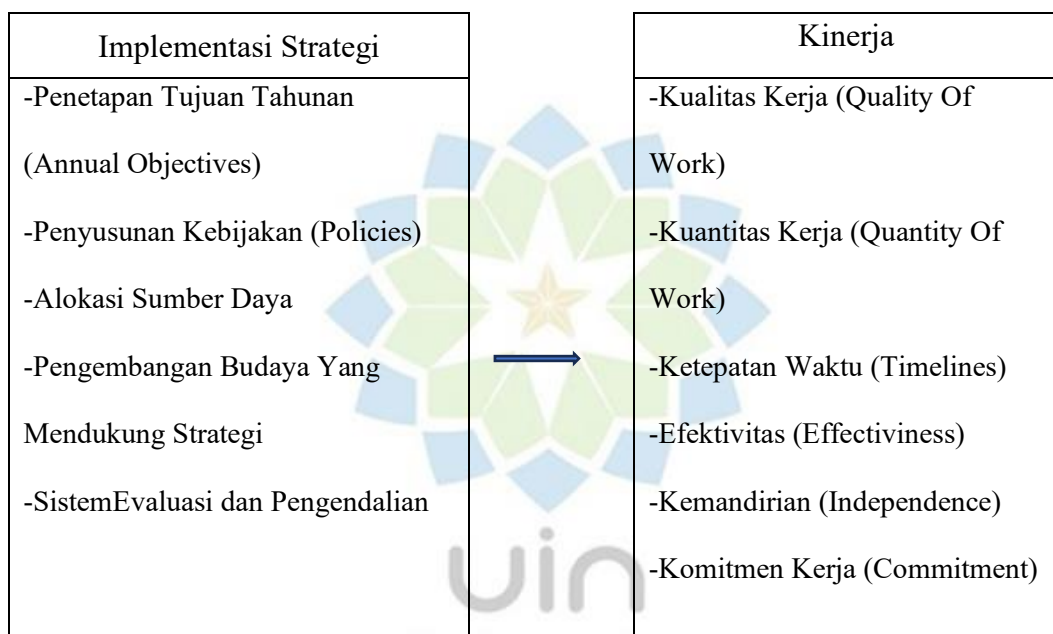
Pada organisasi yang bergerak di bidang jasa, sistem evaluasi dan pengendalian memiliki peran yang penting karena kualitas pelayanan perlu dipantau secara berkesinambungan. Evaluasi dapat dilakukan melalui penilaian terhadap kinerja karyawan, tingkat kepuasan pelanggan, kepatuhan terhadap standar operasional, maupun kemampuan organisasi dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul selama proses pelayanan. Informasi tersebut menjadi dasar bagi manajemen untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, sistem evaluasi dan pengendalian dapat dilakukan melalui penilaian terhadap pelaksanaan tugas tour leader, pelaksanaan standar pelayanan, umpan balik dari jemaah, serta evaluasi terhadap berbagai kendala yang terjadi selama perjalanan. Hasil evaluasi tersebut menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen PPIU Madinah Iman Wisata Bandung dalam memperbaiki

strategi pelayanan, meningkatkan kompetensi tour leader, dan menjaga kualitas pelayanan kepada jemaah pada penyelenggaraan ibadah umrah berikutnya.

2. Kerangka Konseptual

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual



F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme, yang memandang bahwa realitas sosial dibentuk melalui pengalaman dan interpretasi individu yang terlibat dalam suatu fenomena. Dalam konteks penelitian ini, konstruksi realitas berasal dari *tour leader*, manajemen PPIU Madinah Iman Wisata, serta jemaah yang

menerima pelayanan secara langsung. Paradigma ini dipilih untuk memahami secara mendalam bagaimana implementasi strategi *tour leader* dijalankan serta bagaimana implementasinya memengaruhi kinerja pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan tujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai implementasi strategi *tour leader* pada setiap tahap pelayanan umrah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi proses kerja *tour leader*, kesesuaian penerapan strategi, serta persepsi jemaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif, untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi strategi *tour leader* dalam meningkatkan kinerja pelayanan PPIU Madinah Iman Wisata. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus pada proses, pengalaman, serta persepsi para pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada jemaah umrah. Melalui pendekatan ini, penelitian menelaah bagaimana implementasi strategi *tour leader* diterapkan pada setiap tahapan pelayanan, mulai dari persiapan keberangkatan, pendampingan selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah, hingga pemulangan jemaah.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam dengan *tour leader*, manajemen PPIU, dan jemaah untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan implementasi

strategi serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Kedua, observasi langsung pada aktivitas pelayanan untuk memahami proses kerja *tour leader* serta interaksi antara petugas dan jemaah. Ketiga, dokumentasi yang mencakup telaah implementasi strategi, laporan internal, dan berbagai dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan praktik pelayanan di lapangan. Melalui pendekatan dan teknik pengumpulan data tersebut, penelitian ini bertujuan menghasilkan gambaran komprehensif mengenai implementasi strategi *tour leader* dan kontribusinya terhadap peningkatan kinerja pelayanan PPIU Madinah Iman Wisata.

3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses serta elemen-elemen yang berkaitan dengan implementasi strategi *tour leader* dalam meningkatkan kinerja pelayanan PPIU Madinah Iman Wisata. Data kualitatif yang diperoleh mencakup wawasan, pengalaman, dan pandangan para pelaku yang terlibat, yaitu *tour leader*, manajemen PPIU, serta jemaah yang menerima pelayanan secara langsung. Fokus utama dari data ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana implementasi strategi *tour leader* diterapkan pada tahun 2025, serta sejauh mana implementasi tersebut berkontribusi

terhadap peningkatan kinerja pelayanan kepada jemaah. Penggalian data dilakukan untuk memahami kinerja pelayanan berdasarkan pelaksanaan implementasi strategi, termasuk aspek ketepatan prosedur, responsivitas, koordinasi, dan profesionalisme *tour leader* dalam memberikan pelayanan selama proses perjalanan ibadah umrah.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari individu yang terlibat aktif dalam pelaksanaan pelayanan jemaah umrah di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan *tour leader* dan pihak manajemen PPIU yang menangani berbagai aspek pelayanan, mulai dari persiapan keberangkatan, pendampingan selama perjalanan serta pelaksanaan ibadah, hingga proses pemulangan jemaah. Responden dipilih berdasarkan peran, tanggung jawab, dan tingkat keterlibatan mereka yang relevan dengan fokus penelitian, khususnya terkait implementasi strategi *tour leader* dan kontribusinya terhadap peningkatan kinerja pelayanan PPIU Madinah Iman Wisata Tahun 2025.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini mencakup berbagai dokumen dan literatur yang relevan dengan penyelenggaraan pelayanan umrah serta implementasi strategi *tour leader*. Data sekunder tersebut meliputi implementasi strategi resmi PPIU Madinah Iman Wisata, laporan evaluasi internal, pedoman pelayanan umrah dari Kementerian Agama, serta dokumen administratif terkait penyelenggaraan perjalanan ibadah. Selain itu, artikel ilmiah, buku, jurnal, dan publikasi yang membahas implementasi, manajemen kinerja, pelayanan jasa, serta peran *tour leader* turut digunakan untuk memperkuat analisis. Sumber-sumber ini memberikan konteks konseptual dan empiris yang melengkapi data primer, sehingga menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi strategi *tour leader* dan pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja pelayanan PPIU Madinah Iman Wisata Tahun 2025

4. Penentuan Informan dan Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

Peneliti memilih informan yang memiliki pemahaman yang mendalam dan berkompetensi dalam implementasi strategi *Tour Leader* di PPIU Madinah Iman Wisata. Informan juga merupakan

individu yang terlibat langsung dalam lembaga tersebut. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya. Selain itu, proses seleksi informan juga didesain sedemikian rupa sehingga informasi yang dihasilkan dapat dengan mudah diakses dan dijadikan sebagai dasar untuk kegiatan penelitian

Tabel 1. 1 Infoman Penelitian

No	Informan	Jabatan
1.	Dede S. Hidayat, SH.I	<i>Tour Leader</i>
2.	Yudi Junaedi	<i>Tour Leader</i>
3.	Chandra Aryanto	Manajer Operasional / Kepala Divisi Umrah PPIU Madinah Iman Wisata
4.	Arya	Jemaah Umrah
5.	Lilis Rosyidah	Jemaah Umrah
6.	Wulan	Staf Administrasi

- b. Teknik penentuan informan dilakukan dengan menggunakan Teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling ini adalah Teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Dalam hal ini

peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam konteks penelitian mengenai Implementasi Strategi *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025 dapat melibatkan beberapa metode, antara lain:

a. Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan topik secara garis besar yaitu permasalahan yang sedang diteliti, mengenai Implementasi Strategi *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025. Dalam proses wawancara ini dilakukan dengan metode yang memberikan pertanyaan, mendengarkan serta menganalisis informasi atau keterangan terkait dengan permasalahan penelitian.

b. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi awal dengan mendatangi langsung PPIU Madinah Iman Wisata untuk mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan implementasi strategi *tour leader* dalam proses pelayanan jemaah umrah. Pengamatan dilakukan pada tahapan pelayanan yang

meliputi persiapan keberangkatan, proses pendampingan selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah, hingga pemulangan jemaah. Observasi ini diperlukan untuk memahami realitas empiris dan memastikan bahwa rumusan masalah penelitian disusun berdasarkan realitas di lapangan. Selain itu, peneliti juga melakukan telaah awal terhadap berbagai sumber tertulis, seperti strategi *tour leader*, laporan operasional, serta dokumen evaluasi pelayanan PPIU. Penelusuran literatur ini digunakan untuk memperkaya landasan konseptual dan memberikan konteks awal terhadap fenomena yang diteliti, sehingga penelitian memiliki pijakan teoritis dan empiris yang kuat sebelum memasuki tahap pengumpulan data utama.

6. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam kajian ini, penentuan keabsahan data merupakan faktor yang sangat penting untuk menjamin keandalan data yang diperoleh. Beberapa teknik yang diterapkan meliputi:

a. Triangulasi

Triangulasi dilakukan dengan mengintegrasikan berbagai sumber data, metode, dan sudut pandang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan *tour leader* PPIU Madinah Iman Wisata, jemaah haji, serta pihak-pihak terkait lainnya; observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi jemaah haji, seperti pendaftaran, pengurusan

dokumen, hingga bimbingan selama proses ibadah haji. Serta analisis dokumen seperti laporan tahunan, regulasi, dan modul bimbingan manasik. Perbandingan hasil dari berbagai metode dan sumber ini berfungsi untuk memastikan validitas informasi yang diperoleh.

b. Reflektivitas

Reflektivitas diterapkan untuk mengurangi kemungkinan bias peneliti selama proses penelitian. Peneliti melakukan refleksi terhadap peran, pengalaman, dan asumsi yang dapat memengaruhi interpretasi data, sehingga analisis tetap objektif. Diskusi dengan pembimbing akademik dan informan utama juga dilakukan untuk memastikan bahwa analisis data berfokus pada fakta dan tidak terpengaruh oleh prasangka pribadi.

c. Otentisitas

Otentisitas dicapai dengan memastikan bahwa hasil penelitian mencerminkan pengalaman, persepsi, dan pandangan informan dengan akurat. Konfirmasi ulang hasil wawancara dilakukan dengan para informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi peneliti dengan maksud mereka. Selain itu, konteks pelaksanaan implementasi *tour leader* dijelaskan secara rinci untuk memberikan pemahaman yang jelas dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

7. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan secara berkesinambungan dari awal hingga akhir. Analisis dimulai dengan reduksi data, yang melibatkan penyaringan dan penyederhanaan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari langkah ini adalah untuk memastikan bahwa hanya data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pada tahap selanjutnya, yaitu tahap penyajian atau display data. Pada tahap ini data yang telah disaring disajikan dalam format yang memudahkan analisis lebih lanjut, seperti tabel, bagan, atau narasi deskriptif yang menjelaskan tentang hasil wawancara atau observasi terkait implementasi SOP *tour leader* dalam meningkatkan kinerja pelayanan pada PPIU Madinah Iman Wisata. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, di mana hasil analisis diuji untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil valid dan didukung oleh data yang relevan. Verifikasi dilakukan dengan membandingkan hasil penelitian dengan teori yang sudah ada serta bukti yang relevan.

8. Lokasi Penelitian

Lokasi yang penulis teliti yaitu pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Madinah Iman Wisata Jl. Martanegara No. 16, Turangga, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40264. Terkait dengan alasan masalah ini penting dibahas karena hal ini berhubungan langsung

dengan bagaimana manajemen strategi berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Madinah Iman Wisata. Peneliti ingin mengetahui bagaimana cara yang paling efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai ini, khususnya dalam konteks penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) untuk menghasilkan pegawai yang loyal, kompeten, dan Profesional. Lokasi ini relatif mudah diakses karena di tempat ini memungkinkan pengumpulan data yang diperlukan secara efisien dan efektif.

